



Garantías

Muchos consumidores preguntan cuál es la diferencia entre una “garantía” y una “promesa”. No hay ninguna diferencia entre los términos, pero puede haber una gran diferencia entre las garantías de dos productos similares fabricados por diferentes firmas.

Lea las garantías antes de comprar.

Hay una ley federal llamada la Ley de Garantía Magnuson-Moss, (15 U.S.C §§ 2301-2312,) que cubre garantías. La ley no requiere que los fabricantes emitan garantías sobre sus productos. Si lo hacen, la garantía tiene que ser fácil de leer y entender. No hay “jerga legal”, solo se permite lenguaje ordinario. Cada término y condición tiene que ser explicado por escrito.

Magnuson-Moss también crea dos tipos de garantías: COMPLETA y LIMITADA (15 U.S.C § 2303).

Garantía completa (15 U.S.C § 2304)

La etiqueta COMPLETA en una garantía significa:

- Un producto defectuoso será arreglado (o reemplazado) de forma gratuita, y dentro de un plazo de tiempo razonable, incluyendo la extracción y reinstalación si es necesario.
- No tendrá que hacer nada no razonable para obtener un servicio de garantía (tal como enviar un piano a una fábrica).
- La garantía es válida para cualquier persona que posea el producto durante el periodo de la garantía.
- Si se informa un problema y no se arregla durante el periodo de garantía, la empresa todavía está obligada a lidiar con el problema, incluso si la garantía se termina.
- Si no se puede arreglar el producto (o no ha sido arreglado después de un número de intentos razonables), puede elegir entre un producto nuevo o recibir el dinero de vuelta.



- Revise que partes cubre la garantía. Una garantía completa puede no cubrir el producto entero.

Garantía limitada

Si una garantía le da todo menos que una garantía completa, es LIMITADA. Una garantía limitada puede:

- Cubrir solo piezas, no mano de obra.
- Permitir solo un reembolso prorrateado o crédito.
- Requerirle devolver un producto pesado a la tienda para el servicio (un piano).
- Cubrir solo el dueño inicial.
- Cobrar por manejo.
- Un producto puede llevar una garantía completa en una parte del producto y una garantía limitada en las partes restantes, 15 U.S.C § 2305.

Magnuson-Moss generalmente requiere que los fabricantes tengan una copia de su garantía disponible para revisar antes de comprar, 15 U.S.C § 2302. Esto le permite comparar precios para la mejor cobertura de la garantía.

Garantía implícita (15 U.S.C § 2308, y Wis. Stat. s. 402.314)

Las garantías implícitas son derechos creados por ley estatal, no por la empresa. La garantía implícita más común es que el producto que usted compra sea apto para usos ordinarios- una batidora eléctrica tiene que mezclar; una trituradora de hielo tiene que triturar. Si no lo hacen, usted tiene el derecho legal de recuperar su dinero. Las garantías implícitas vienen automáticamente con todos los productos, incluso si no están escritos. Sin embargo, ten cuidado con ventas de "tal cual" o "sin garantía" ya que anulan su garantía implícita, (Wis. Stat. s. 402.316(3)(a)).

Garantía expresa (Wis. Stat. s. 402.313)

Las garantías expresas, a diferencia de las garantías implícitas, no son "leídas" en sus contratos de ventas por la ley estatal; más bien, las empresas ofrecen explícitamente estas garantías a sus clientes en el curso de transacciones de ventas. Son promesas y declaraciones que los negocios hacen voluntariamente sobre su producto o sobre su compromiso para remediar defectos y malfuncionamientos que algunos clientes pueden experimentar.

Las garantías expresas pueden tomar varias formas, que van desde reclamos publicitarios a certificados formales. Una garantía expresa se puede hacer oralmente o por escrito.

Mientras las garantías orales son importantes, solo las garantías escritas en productos de consumo están cubiertas por la Ley de Garantía Magnuson-Moss, 15 U.S.C § 2303.

Protéjase a sí mismo

Lea las garantías antes de comprar. Guarde las copias de todas las promesas de rendimiento, sin importar dónde las encuentre.

Asegúrese de que todas las promesas verbales de parte de los representantes de venta estén incluidas en la garantía escrita. Si no lo están, intente obtener las declaraciones habladas por escrito. Por ejemplo, puede enviar un correo electrónico confirmando las promesas habladas y mantener la respuesta.

Guarde su comprobante de venta con su garantía. Es posible que usted lo necesite para demostrar la fecha

en que compró el producto o que es el comprador original.

Para más información o para presentar una queja visite nuestro sitio web o contáctese con:

Wisconsin Department of Agriculture, Trade and Consumer Protection

Bureau of Consumer Protection
2811 Agriculture Drive, PO Box 8911
Madison, WI 53708-8911

Correo electrónico: DATCPHotline@wi.gov

Página de internet: datcp.wi.gov

(800) 422-7128 TTY: (608) 224-5058

WarrantiesSP899 (rev 04/23)